



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

# Workforce Management Web for Supervisors Help

Raggruppamento di attività multiple

## Raggruppamento di attività multiple

Il raggruppamento di attività multiple all'interno della stessa unità operativa consente l'aggregazione di dati per il monitoraggio e la creazione di report sulle prestazioni del Contact Center.

È possibile **creare** i gruppi di attività, **assegnare** attività a essi utilizzando un **filtro**, **copiare** ed **eliminare** gruppi di attività.

### Creazione di nuovi gruppi di attività

1. Nel riquadro **Oggetti**, selezionare l'unità operativa per cui si desidera creare il **Gruppo di attività**.
2. Nel riquadro **Attività**, selezionare **Nuovo gruppo attività** .  
Viene aperto il **riquadro Proprietà gruppo attività**.
3. Nel campo **Nome**, immettere un nome univoco per il gruppo.
4. Fare clic su **Salva ora** .  
Il nuovo gruppo di attività viene visualizzato nel riquadro **Attività**.

### Assegnazione di attività a gruppi di attività

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare il gruppo a cui si desidera assegnare attività.
2. Nella parte superiore del riquadro **Proprietà gruppo attività**, fare clic su **Attività**.
3. Quando viene aperto il riquadro **Attività associate**, fare clic su **Assegna attività regolari** .  
Viene aperto il riquadro **Attività**.
4. Selezionare le attività che si desidera associare al **gruppo di attività**.  
Per trovare rapidamente un'attività, digitare il nome dell'attività nel campo **Cerca**.

#### Suggerimento

Sono disponibili solo le attività per l'unità operativa selezionata. Le attività per altre unità operative non vengono visualizzate.

5. Una volta selezionate tutte le attività, fare clic su **Applica** .

6. Nel riquadro **Attività associate**, fare clic su **Salva ora**  .

Quando si assegnano attività a un gruppo di attività, è possibile utilizzare un filtro per selezionare solo i siti e le attività multisito a cui si desidera applicare tali gruppi e attività.

## Utilizzo di filtri durante l'assegnazione di attività a gruppi

1. Nel riquadro **Attività**, fare clic su **Filtra**  .  
Viene aperto il riquadro **Filtra**.
2. Nell'elenco Siti, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Deselezionare la casella di controllo **Tutto** e selezionare i siti a cui si desidera assegnare i gruppi e le attività seguenti.
  - Deselezionare la casella di controllo **Tutto** e selezionare **Nessun filtro per siti**. (Se questa casella è selezionata, le attività e i gruppi vengono applicati a tutti i siti nell'elenco).
3. Nella sezione **Attività multisito**, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Deselezionare la casella di controllo **Tutto** e selezionare le attività multisito a cui si desidera assegnare i gruppi e le attività seguenti.
  - Deselezionare la casella di controllo **Tutto** e selezionare **Nessun filtro per attività**. (Se questa casella è selezionata, le attività e i gruppi vengono applicati a tutte le attività multisito nell'elenco).
4. Fare clic su **Applica**  .

## Copia di gruppi di attività

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare il gruppo di attività che si desidera copiare.
2. Fare clic su **Copia**  .  
Viene aperto il riquadro **Copia gruppo attività**.
3. Nel campo **Nome**, rinominare il gruppo di attività, se necessario. (Il nome deve essere univoco all'interno dell'unità operativa).
4. Nella sezione **Associa gruppo attività copiato alla seguente unità operativa**, selezionare l'unità operativa a cui si desidera associare il gruppo di attività.
5. Fare clic su **Salva ora**  .

### Suggerimento

Quando si copia un gruppo di attività e lo si aggiunge nella stessa unità operativa, tutte le attività associate al gruppo di attività copiato vengono associate al gruppo di attività duplicato.

## Eliminazione di gruppi di attività

1. Nel riquadro **Attività**, selezionare il **gruppo di attività** che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**  .
3. Quando viene aperta la finestra di dialogo di conferma, selezionare **Sì** per l'eliminazione o **No** per annullare l'azione.